



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC – 01963-2/2023.

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de octubre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el reclamante reclama que *“Recibe la factura de Diciembre con el Gas, con un incremento de precios de mas del 400% (4 Veces superior) la Tarifa que tenia en su anterior Factura. Reclama que no ha recibido comunicación que justifique ese incremento de tarifa por lo que solicita que refacturación conforme a su tarifa anterior hasta que se cambió de Compañía”*

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:



Comunidad de Madrid

En la solicitud de Arbitraje el reclamante manifiesta *Recibe la factura de Diciembre con el Gas, con un incremento de precios de mas del 400% (4 Veces superior) la Tarifa que tenia en su anterior Factura. Reclama que no ha recibido comunicación que justifique ese incremento de tarifa por lo que solicita que refacturación conforme a su tarifa anterior hasta que se cambió de Compañía.*

Se aporta, entre otros documentos, la Factura de 15 de Diciembre de 2022, con período de facturación de 04-10-2022 a 05-12-2023 en el que constan los siguientes datos relevantes:

- Terminos Variable se cobra en los periodos:
 - 04-10-2022 a 13-11-2022 a **"0,085594 €/kw/hora**
 - 13-11-2022 a 05-12-2022 a **"0,336223 €/kw/hora**
- **Terminos Fijo, se cobra en dos periodos:**
 - 04-10-2022 a 13-11-2022 a **"11,31 € el mes**
 - 13-11-2022 a 05-12-2022 a **"11,18 € el mes**
- Fecha en la que indica la duración del contrato: Hasta el 13/11/2023

En las alegaciones de la parte reclamante remitidas a la Junta Arbitral, se reitera en los hechos reflejados en la reclamación; reiterándose en que no ha recibido comunicación alguna con un cambio de tarifa, porque la contestación/"pantallazo" que se envia no demuestra nada, ya que se puede poner en una base de datos en cualquier momento y os aseguro que no hemos recibido ese mail en ningún momento, porque es absurdo que de habernos llegado, el subir el precio a más del doble la tarifa, se hubiese buscado alguna solución o se hubiese dado de baja como finalmente hizo. En todo caso, considera que un incremento tan importante en la tarifa, no se puede notificar con un simple mail.

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

La empresa alega que la variación de precio que indica el reclamante se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjunta. Alegan que el correo electrónico remitido a al reclamante, fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación MTP" y visualizado por el cliente. Alegan que la citada cuenta de correo electrónico es la que el reclamante tenía habilitada para el envío de facturas.

Aportan copia de la comunicación con la variación de precios, que supuestamente estaba incluida en el correo electrónico enviado al titular.



Comunidad de Madrid

Esa de destacar que No aporta copia del contrato firmado por el titular, en el que se indique cual es el período de vigencia del mismo, ni que en el que conste como se realizan las comunicaciones respecto a las variaciones de precios.

Tampoco aporta documentación que justifique en anteriores renovaciones del contrato se hubiese comunicado al titular las variaciones de la misma forma, que manifiesta que se han realizado ahora.

2 RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES.

La parte reclamante No comparece por escrito a la audiencia.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación, reiterando las alegaciones.

ANTECEDENTES DE DERECHO.

REGULACION DEL CAMBIO DE TARIFAS. La tarifas y las condiciones de su revisión, en un contrato en el mercado libre de gas, se regula en el Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, el cual, establece que los consumidores tienen los siguientes derechos:

e) Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:

(...)

4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,

5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,

f) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. **Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible.**

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.



Comunidad de Madrid

g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.

LA CARGA DE LA PRUEBA. Según el artículo 217 de la L.E.C, *“Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables” ... “el tribunal deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes del litigio”.*

En este caso y conforme al Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos recae la carga de la prueba en la empresa comercializadora, por lo que ante un incremento de las tarifas pactadas inicialmente, esta deberá probar de forma suficiente que ha notificado al consumidor ese cambio conforme la normativa aplicable.

Asimismo la empresa comercializadora, debido a su situación de disponibilidad y facilidad probatoria, debería acreditar de forma indubitada que notificó al consumidor el cambio de tarifa.

A la vista de la reclamación y de las alegaciones y pruebas aportadas por las partes, en este caso en concreto NO queda probado que la empresa NOTIFICASE al CONSUMIDOR de FORMA DIRECTA el cambio de tarifa, puesto que:

- No aporta el contrato en el que debe constar como es la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables.

- No prueba que se enviase el correo electrónico que alega que fue enviado, pues lo que aporta es un simple “pantallazo a una base de datos de excel”, pero no aporta una explicación de cómo funciona el sistema de envíos de los correos electrónicos de estas comunicaciones ni la forma en que se pudiese acreditar que se envió y recibió el email. La empresa comercializadora, a pesar de su disponibilidad, no ha utilizado una certificación de un tercero especializado que acreditase el envío de dicho email, cuando existen multitud de sistemas y de empresas que permiten enviar “correos electrónicos certificados” (Ej: eEvidence; Signaturit; mensatek, notificados, etc.).

- No consta que en el “Asunto del email”, se tratase de una información importante relacionada con el contrato.

Es una realidad que cualquier consumidor, recibe multitud de correos electrónicos, muchos de ellos son “ofertas comerciales”, e incluso se recibe malware o intentos de “phishing” que pretendiendo pasarse por empresas de reconocido prestigio, como puede ser en este caso, la empresa reclamada, pretendan engañar al consumidor, por lo que no es que



Comunidad de Madrid

un consumidor que reciba un email de cambio de tarifa pase totalmente desapercibido entre la maraña de emails recibidos.

Existe un deber genérico de la comercializadora, el de “informar de forma transparente de sus precios” En este caso, a pesar de enorme relevancia de la comunicación del cambio de tarifa, que implica un altísimo incremento respecto a la tarifa que se venía abonando con anterioridad, la empresa comercializadora, se ha limitado a emitir un mero correo electrónico, que no acredita la recepción y lectura por parte del Consumidor y además a pesar de su facilidad de disponibilidad, la comercializadora, tampoco a utilizado otros medios de comunicación adicional que hubiesen acreditado y reforzado que cumple con su deber de informar de forma transparente de sus precios y de notificar del cambio de tarifa (Estos medios adicionales, sin suponer una carga excesiva como es el envío Burofax o cartas certificadas, hubiesen sido por ejemplo el envío de una notificación por correo postal ordinario, pues es evidente que la recepción en el domicilio de la comunicación, hubiese despertado un mayor interés por parte del consumidor y hubiese sido más consciente del cambio de tarifa, a diferencia de un supuesto correo electrónico, que en el mejor de los casos, si que hubiese recibido el consumidor, pasa más desapercibido, ante la gran avalancha de correos electrónicos que normalmente recibe). Otros medios adicionales, hubiese sido el envío de “sms” informando que en “XX/XX/XXXX” se renueva su contrato, en el que actualizarían las tarifas hasta ahora vigentes, según comunicación enviada a su correo electrónico” y por último al igual, que se llevan a cabo multitud de campañas telefónicas, pudieron realizar una llamada telefónica grabada en el que se hubiese informado de la renovación del contrato y del cambio de tarifas” y de ofrecer al consumidor otro tipo de tarifas o alternativas mucho más económicas, que la tarifa renovada.

A mayor abundamiento, en el escrito que supuestamente envían al consumidor, analizando el contenido del escrito, se considera “No se informa de forma transparente” porque NO se indica de forma destacada y prioritaria que la comunicación se trata de un **“CAMBIO en las CONDICIONES de la TARIFA”**.

Por último, el consumidor, siempre manifiesta no haber sido notificado del cambio de tarifas y desde el primer momento que tuvo conocimiento de la primera factura con los nuevas tarifas, inició las oportunas reclamaciones al estar en desacuerdo con las mismas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante, por lo que [REDACTED], deberá realizar una REFACTURACION, de tal forma que desde el período comprendido entre el 13/11/2022 hasta que el consumidor se dio de baja, el termino variable



Comunidad de Madrid

ha de ser cobrado a 0,085594 €/kw/hora y el variable a 11,31€ al considerar que no queda acreditado por la parte reclamada que se hubiese notificado al consumidor el cambio de tarifa ni de forma directa, ni transparente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]